



# SARA RIHANA

INGENIEUR QUALITE ET CHARGEE ADMINISTRATIVE

✉ 101, Boulevard Moulay Youssef ANFA

☎ 06.35.25.54.04

@ rihanasara91@gmail.com

## CURSUS SCOLAIRE

**Master spécialisé** en ingénierie de la qualité (QSE)

Sept. 2016- Déc. 2019

FST Settat

**Licence fondamentale** en économie et gestion

Sept. 2010 – Aout 2013

FSEJS Casablanca.

**Diplôme** en comptabilité générale

Sept. 2009 – Aout 2010

Centre de développement continu.

**Baccalauréat** en sciences de la vie et de la terre

Sept. 2007 – Juil. 2009

LYCEE COMMANDANT IDRIS EL HARTHY.

## CURSUS PROFESSIONNEL :

### 09/2021-A ce jour Assistante de direction et de la qualité : (OFRET GROUPE)

- ✓ Tâches administratives (saisie et classement des dossiers avec gestion des appels et des e-mails)
- ✓ Suivi et Contrôle des tableaux de Bords des processus dans le cadre du pilotage de la qualité
- ✓ Elaboration des statistiques commerciales et d'exploitation liées à l'activité de l'entreprise
- ✓ Gestion du personnel (congés, absence, recrutement, dossiers maladie et assurance).
- ✓ Assistante Qualité (Contrôle et collaboration à l'audit des différents services).
- ✓ Contrôle du budget des services et l'analyse des charges

### 08/2020-08/2021 Responsable qualité : (Sitel Morocco)

- ✓ Le suivi de la réalisation des indicateurs par les différents services
- ✓ La mise en place des plans d'actions préventives et correctives
- ✓ La rédaction de la politique qualité et toute documentation liée au processus qualité

### 11/2017-08/2020 : Real Time Analyst "Vigie" (Sitel Morocco)

- ✓ La planification des ressources en fonction des données communiquées par la production
- ✓ La déclaration des incidents en temps réel
- ✓ Le suivi des flux et des staffs planifié par rapport au prévisionnel et des engagements clients donneur d'ordre
- ✓ Le contrôle et la validation des heures de production et la planification des formations et ateliers.

### 03/2015- 10/2017 Responsable de système OSE (ASTRON machine tournante)

- ✓ Gestion du système documentaire QSE

- ✓ Rédiger les processus, procédures, instructions de travail et autres documents de management qualité
- ✓ Revue de la direction
- ✓ Etablir et suivre la mise en place des axes et des objectifs Qualité
- ✓ Suivre les fonctionnements opérationnels de chaque département et établir les plans d'actions
- ✓ Création et suivi des indicateurs de performance
- ✓ Résolution des problèmes (8D, 5M, ISHIKAWA, AMDEC...)

### 08/2014-02/2015 : Aide comptable stagiaire (Fiduciaire El Ghorbaoui)

- ✓ Assister le responsable comptable dans le suivi quotidien
- ✓ Travaux de classement et d'assistanat
- ✓ La passation des écritures comptables

### 01/2013- 08/2014 : Chargée de Clientèle en Back OFFICE (B2S)

- ✓ Identifier les demandes explicites et implicites des clients
- ✓ Traiter et analyser les réclamations clients
- ✓ Apporter la solution adéquate à chaque problématique selon le procès.

## COMPETENCES :

MICROSOFT OFFICE

ISO 9001 V 2015

ISO 22000

ISO 14000

AUDIT INTERNE

REPORTING

BUREAUTIQUE

SUIVI ET CONTROLE DES KPI

## LANGUES :

ARABE

FRANCAIS

ANGLAIS

## CENTRES D'INTERET :

- La découverte des nouveaux horizons
- Les voyages, les films, les langues...